BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatar belakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, maupun metode penelitian yang digunakan, maka bab ini akan dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan untuk yang berkaitan dengan variabel penelitian menggunakan kuesioner sebagai data primer.

4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung merupakan unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung lainnya. Umumnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Sejarah pajak mula-mula berasal dari negara Perancis pada zaman pemerintahan Napoleon Bonaparte, yang pada zamannya beliau terkenal dengan nama “Cope Napoleon”. Pada masa itu negara Belanda dijajah oleh negara Perancis. Sistem pajak yang diterapkan Perancis kepada Belanda diterapkan pula oleh Belanda kepada Indonesia pada saat Belanda menjajah Indonesia, yang pada saat itu dikenal dengan “Oor Logs-Overgangs Blasting” (Pajak Penghasilan).

Konsep pajak itu kemudian dibuat pada tahun 1942 di Australia disaat Indonesia masih diduduki tentara Jepang. Maksud dari peralihan mengenai pajak ini merupakan suatu peraturan yang dibuat untuk mempersiapkan bilamana dikemudian hari penjajah Jepang ditarik kembali dari Indonesia.

Pemungutan pajak ini oleh pemerintah Belanda dilaksanakan oleh suatu badan yaitu "Deinspetie van Vinancian", yang kemudian diganti dengan nama "Zeinenbu" oleh pemerintah Jepang pada tanggal 15 maret 1942. Lima bulan kemudian, 15 Agustus 1942, nama tersebut diubah menjadi "Kantor Inspeksi Keuangan" dan berkantor di Gedung Concordia (sekarang Gedung Merdeka) Jalan Asia Afrika. Pada tanggal 21 Agustus 1947 bersamaan dengan Agresi Militer Belanda I, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Bandung Selatan di Kabupaten Soreang, bersama-sama dengan Tentara Keamanan Rakyat berevakuasi.

Setelah Agresi Militer Belanda II menyerang lagi pada tanggal 19 Desember 1948, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Tasikmalaya. Bersamaan dengan kejadian tersebut, kekuasaan Republik Indonesia terpecah menjadi dua yaitu:

a. Kelompok Coorporative, yaitu kelompok anti republik yang tidak ikut evakuasi dan yang bekerja sama dengan NICA.
b. Kelompok Non-Coorporative, yaitu kelompok anti NICA bersama-sama Republik Indonesia bergerilya didaerah kantong-kantong yang tidak dikuasai oleh Belanda.

Setelah berakhirnya Agresi Militer Belanda II, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang berada di Tasikmalaya dibubarkan dan kedudukannya dikembalikan ke Bandung pada tanggal 17 Desember 1947. Kantor Inspeksi Keuangan Bandung pada saat itu diserahterimakan oleh menteri yang pertama, Bapak Safrudin Prawiranegara, dan kemudian menteri negara ini menunjuk Bapak Sahid Koesoemosarminto sebagai kepala Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang pertama, periode 1947-1950, berkantor di km "0" (Groofpostweg), saat ini di Jalan Asia Afrika Nomor 114 Bandung.

Sejak tahun 1968, Kantor Inspeksi Keuangan berganti nama menjadi Kantor Inspeksi Pajak Bandung. Pada tanggal 1 Agustus 1980, Kantor Inspeksi Pajak Bandung dibagi menjadi dua yakni Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat dan Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep-48/KMK.01/1988 tanggal 19 Januari 1988 dibentuklah kantor baru yang diberi nama Kantor Inspeksi Bandung Tengah beralamat di Jalan Purnawarman No.21 Bandung dengan Drs. Untung Rivai sebagai kepala kantornya. Sejak berlakunya keputusan menteri keuangan tersebut maka di Bandung dibagi atas tiga kantor inpeksi pajak, yakni :

1. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur
2. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Tengah
3. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat

Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 23 Maret 1988 Nomor Kep-276/KMK/.01/1988, strukutr organisasi dan tata kerja Direktorat Jendral Pajak di rombak dan berubah nama menjadi Kantor

Pelayanan Pajak (KPP). Dengan semakin pesatnya perkembangan wilayah, maka dipandang perlu adanya pembagian wilayah kerja agar dapat dimaksimalisasi penerimaan dari sektor pajak. Perkembangan terakhir pada bulan April 2002, kantor pelayanan pajak di wilayah Bandung telah menjadi enam KPP yakni :

1) Kantor Pelayanan Pajak Bojonegara, Jalan Asia Afrika No.114
2) KPP Bandung Karees, Jalan Kiaracondong No.372
3) KPP Bandung Tegallega, Jalan Soekarno Hatta No.2116
4) KPP Bandung Cimahi, Jalan Raya Barat No.574
5) KPP Bandung Cibeunying, Jalan Purnawarman No.21
6) KPP Bandung Cicadas, Jalah Soekarno Hatta No. 78

Adapun Visi dan Misi dari Kantor Pelayanan (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung yaitu:

1. Visi

Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia, yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

2. Misi

a. Politik, Mendukung Demokrasi Bangsa
b. Kelembagaan, Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.
c. Fiskal, Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efesiensi yang tinggi.

d. Ekonomi, Mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang minimizing distortion.

4.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No.64/KMK.01/1994 Tanggal 20 Maret 2009 adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
2. Sub. Bagian Umum.
3. Seksi Pelayanan.
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
5. Seksi Eksentifikasi Perpajakan
6. Seksi Penagihan.
7. Seksi Pemeriksaan.
8. Seksi Pengawasan dan konsultasi.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran tentang Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.

4.1.3 Uraian Tugas KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang bertugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dalam daerah wewenagnnya yang meliputi luas daerah tempat kedudukan Wajib

Pajak dan Pajak pada daerah tertentu berdasarkan kebijaksanaan teknis yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Deskripsi jabatan dari stuktur organisasi KPP Pratama Wilayah Kota Bandung adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
    a. Mengawasi jalannya kegiatan operasional pelayanan perpajakan yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) berdasarkan kebijakan teknis yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak.
    b. Membina karyawan yang ada di wilayah wewenang kekuasaannya.
    c. Menerima laporan kerja dari setiap seksi.
    d. Membuat kegiatan operasional KPP wilayah Jawa Barat.
2. Sub Bagian Umum, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Melakukan urusan kepegawaian,
    b. Melakukan urusan Keuangan,
    c. Melakukan urusan tata usaha,
    d. Melakukan urusan rumah tangga.
3. Seksi Pelayanan, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Melakukan urusan penatausahaan pendaftaran,
    b. Melakukan urusan pemindahan dan pencabutan identitas wajib pajak,
    c. Melakukan urusan penerimaan dan penelitian surat pemberitahuan (SPT) dan surat pajak lainnya,

d. Melakukan urusan kearsipan berkas wajib pajak serta penerbitan surat-surat ketetapan pajak.

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi, mempunyai tugas sebagai berikut:
   a. Mempunyai tugas melakukan urusan perekaman,
   b. Mempunyai tugas melakukan pengolahan data,
   c. Mempunyai tugas menganalisis dan penyajian informasi perpajakan.
5. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, mempunyai tugas sebagai berikut :
   a. Melakukan urusan penetapan,
   b. Melakukan urusan instensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan,
   c. Melakukan urusan penetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
6. Seksi Penagihan, mempunyai tugas sebagai berikut :
   a. Melakukan urusan tata usaha piutang pajak,
   b. Melakukan urusan penagihan dan pembuatan usul penghapusan piutang Perpajakan,
   c. Melakukan urusan penetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
7. Seksi Pemeriksaan, mempunyai tugas sebagai berikut :
   a. Mempunyai tugas menatausahakan dan mengusulkan pemeriksaan rutin,
   b. Mempunyai tugas menatausahakan dan mengusulkan penerbitan SP3,
   c. Melakukan pemeriksaan lapangan oleh Fungsional Pemeriksa, serta
   d. Merekam Nota Hitung.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi, mempunyai tugas sebagai berikut :
   a. Melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak atas kewajiban perpajakannya,
   b. Melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan Wajib Pajak,
   c. Penyusunan nota perhitungan, dan sebagai
   d. Alat konsultasi perpajakan bagi Wajib Pajak.

4.1.4 Kegiatan KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung, memberikan pelayanan publik dengan baik kepada Wajib Pajak, dengan memenuhi semua kebutuhan Wajib Pajak untuk dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Untuk mencapai tujuan itu diperlukan Prosedur dan tata kerja organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung aktivitas-aktivitas yang dijalankan antara lain:

1. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.
2. Melakukan kegiatan Operasional perpajakan di bidang pengolahan data informasi, tata usaha perpajakan, pelayananan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, dan pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
3. Kegiatan pengawasan dan verifikasi atas pajak penghasilan maupun pajak pertambahan nilai dan penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah, data maupun, keterangan lain, dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. Juga melakukan

kegiatan penata usahaan dan lampirannya termasuk kebenaran penulisan dan perhitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN, PBB, BPHTB, dan Pajak tidak langsung lainnya.

4. Mengadakan Kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakanya.

4.1.5 Karakteristik Responden

Data responden dikumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 63 responden. Untuk variabel X dan Y kuesioner diberikan kepada objek yaitu petugas pajak seksi pemeriksa. Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Pria	55	87,30%
Wanita	8	12,70%
Jumlah	63	100%

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa pemeriksa pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu.

Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukan bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebesar 87,30%, dan responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 12,70% oleh karena itu dapat disimpulkan mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Pria. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada seksi Pemeriksaan lebih banyak responden Pria, dan pada kenyataanya pegawai Pria lebih banyak daripada Wanita pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung.

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase %
20-25 Tahun	10	15,87%
26-30 Tahun	12	19,06%
31-35 Tahun	21	33,33%
36-40 Tahun	9	14,28%
> 40 Tahun	11	17,46%
Jumlah	63	100%

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 10 orang atau sebesar 15,87%, 26-30 tahun berjumlah 12 orang atau sebesar 19,06%, 31-35 tahun berjumlah 21 orang atau sebesar 33,33%, 36-40 tahun sebanyak 9 orang sebesar 14,28%, Diatas 40 tahun berjumlah 11 orang atau sebesar 17,46%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 31-35 tahun. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada pegawai seksi Pemeriksaan pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung

lebih banyak berumur 31-35 tahun. Selain itu rata-rata usia pegawai seksi pemeriksa pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung rata-rata telah bekerja antara 5-10 tahun.

c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase %
SMA atau sederajat	1	1,59%
Diploma III	24	38,09%
Strata I (S1)	20	31,75%
Strata II (S2)	18	28,57%
Jumlah	63	100%

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir pemeriksa pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung yang terpilih sebagai responden mayoritas berpendidikan Diploma III dengan jumlah 24 orang atau sebesar 38,09%, Strata I (S1) sebanyak 20 orang atau 31,75%dan Strata II (S2) sebanyak 18 orang atau sebesar 28,57%. Dan SMA atau sederajat dengan jumlah 1 orang atau sebesar 1,59%. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada pegawai seksi Pemeriksaan pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung rata-rata lulusan STAN (Sekolah Tinggi Akuntansi Negara) dengan jenjang Diploma III (D3).

d. Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama Bekerja	Jumlah Responden	Persentase %
s/d 1 Tahun	4	6,35%
1– 5 Tahun	22	34,92%
5 – 10 Tahun	27	42,86%
>10 Tahun	10	15,87%
Jumlah	63	100%

Sumber: Data primer yang telah dolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa responden yang bekerja dibawah 1 tahun sebanyak 4 orang atau sebesar 6,35%, responden dengan lama kerja 1–5 tahun sebanyak 22 orang atau sebesar 34,92% dan responden dengan lama kerja 5–10 tahun sebanyak 27 orang atau sebesar 42,86%, dan responden dengan lama kerja lebih dari 10 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 15,87%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini dengan lama kerja paling banyak 5-10 tahun. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada pegawai seksi Pemriksaan pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung lebih banyak berumur 31-35 Tahun. Selain itu rata-rata usia pegawai seksi Pemeriksaan pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung rata-rata telah bekerja antara 5-10 tahun.

4.2 Pembahasan Penelitian

4.2.1 Analisis Kualitatif (Metode Deskriptif)

4.2.1.1 Analisis Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 63 orang petugas seksi Pemeriksa pada KPP Pratama di wilayah Kota Bandung atas Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai pengguna SIDJP dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM).* Untuk mendapatkan gambaran Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai pengguna SIDJP dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* di KPP Pratama wilayah Kota Bandung secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden berdasarkan indikator pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai pengguna SIDJP dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Sistem Informasi sangat mudah dipelajari (tidak menyulitkan pengguna)	**553**	**630**	**87,78%**	**Sangat Baik**
2.	Sistem Informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna	**283**	**315**	**89,84%**	**Sangat Baik**
3.	Sistem Informasi sangat mudah untuk meningkatkan keterampilan pengguna	**283**	**315**	**89,84%**	**Sangat Baik**
4.	Sistem Informasi sangat mudah untuk dioperasikan (tidaklah memerlukan usaha yang keras).	**541**	**630**	**85,87%**	**Sangat Baik**
5.	Menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat dan menambah produktivitas	**517**	**630**	**82,06%**	**Baik**
6.	Mempertinggi efektivitas dan meningkatkan kinerja pengguna	**336**	**630**	**53,33%**	**Cukup Baik**
7.	Sikap menerima atau sikap menolak dapat digunakan untuk menilai sikap pengguna terhadap penggunaan sistem.	**231**	**315**	**73,33%**	**Baik**
8.	Penambahan *software* pendukung	**238**	**315**	**75,56%**	**Baik**
9.	Motivasi untuk tetap menggunakan	**276**	**315**	**87,62%**	**Sangat Baik**
10.	Keinginan untuk memotivasi pengguna lain	**410**	**630**	**65,08%**	**Cukup Baik**
11.	Kondisi Nyata Penggunaan	**495**	**945**	**52,38%**	**Cukup Baik**
12.	Frekuensi penggunaan	**240**	**315**	**76,19%**	**Baik**
13.	Kepuasan pengguna	**276**	**315**	**87,62%**	**Sangat Baik**
TOTAL		**4679**	**6300**	**74,27%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung termasuk dalam katagori baik. Dapat dikatakan baik karena dilihat dari persentase skor jawaban responden berdasarkan persentase skor aktual mengenai mengenai Variabel Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai pengguna SIDJP dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu sebesar 74,27% dan termasuk dalam katagori skor Baik. Namun jika dilihat dari dimensi *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan), dimana *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan) adalah suatu tingkatan dimana *user* percaya bahwa dengan menggunakan teknologi atau sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan) mempunyai indikator yaitu perilaku *user* dapat mempertinggi efektivitas dan meningkatkan kinerja pengguna dikatagorikan cukup baik. Sehingga dapat dijelaskan bahwa perilaku pengguna atas Sistem Informasi yang digunakan tidak sepenuhnya dapat mempertinggi efektivitas dan meningkatkan kinerja pengguna system tersebut.

Dan selanjutnya jika dilihat dari Dimensi Kondisi Nyata Penggunaan Sistem, dimana Kondisi Nyata Penggunaan dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi serta kepuasan pengguna sistem. Kondisi Nyata Penggunaan dapat dikatagorikan cukup baik. Dilihat dari informasi yang dihasilkan SIDJP cukup sesuai dengan yang dibutuhkan dan data yang tersedia pada SIDJP cukup lengkap dan menghasilkan data sesuai yang diminta.

Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung berdasarkan tiap indikator di atas:

1. **Sistem Informasi sangat mudah dipelajari (tidak menyulitkan pengguna)**

Indikator Sistem Informasi sangat mudah dipelajari (tidak menyulitkan pengguna) diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Sistem Informasi sangat mudah dipelajari (tidak menyulitkan pengguna)

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Tanggapan anda mengenai penggunaan SIDJP	F	0	3	6	21	33	273
		%	0	4,76	9,52	33,33	52,38	100%
2	Petunjuk-petunjuk (panduan) yang tersedia pada SIDJP	F	0	0	4	27	32	280
		%	0	0	6,35	42,86	50,79	100%
Total		F	0	3	10	48	65	553
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 87.77%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{553}{2x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{553}{630} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 87{,}77\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 87,77%, bila merujuk pada tabel 4.6 termasuk dalam kategori sangat baik.

Dari jawaban responden dapat dikatakan Baik, karena 52,38% responden menjawab penggunaan SIDJP simpel dan tanggapan responden sebesar 33,33% menjawab bahwa penggunaan SIDJP mudah untuk dipelajari. Dapat dikatakan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa penggunaan SIDJP bagi pemeriksa pajak, simple dan mudah untuk dipelajari. Dan jawaban responden juga dapat dikatakan Baik, karena 50,79% responden menyatakan bahwa petunjuk-petunjuk (panduan) yang tersedia pada SIDJP sangat membantu pemeriksa pajak dalam menjalankan tugasnya dan sebanyak 42,86% responden menjawab terbantu dengan adanya petunjuk-petunjuk (panduan) yang tersedia pada SIDJP.

2. Sistem Informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna

Indikator Sistem Informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Sistem Informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
3	Dengan menggunakan SIDJP pekerjaan yang anda lakukan	F	0	0	3	26	34	283
		%	0	0	4,76	41,27	53,97	100%
Total		F	0	0	3	26	34	283
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 89,84%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.7 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal dengan mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{283}{1x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{283}{315} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 89{,}84\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 89,84% termasuk dalam kategori Sangat Baik. Tanggapan responden 53,97% menjawab pekerjaan yang dilakukan pemeriksa pajak bila menggunakan SIDJP menjadi lebih mudah dan 41,27% responden menyatakan pekerjaan yang dilakukan oleh pemeriksa pajak pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung menjadi lebih mudah.

3. Sistem Informasi meningkatkan keterampilan pengguna

Indikator Sistem Informasi meningkatkan keterampilan pengguna diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Sistem Informasi meningkatkan keterampilan pengguna

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
4	Dengan adanya SIDJP, kemampuan anda dalam menggunakan sistem	F	0	0	6	20	37	283
		%	0	0	9,52	31,75	58,73	100%
Total		F	0	0	6	20	37	283
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 89,84%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.8 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal dengan mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{283}{1x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{283}{315} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 89{,}84\%$$

Persentase total skor tanggapan responden menyataka bahwa dengan adanya SIDJP kemampuan dalam menggunakan sistem menjadi lebih meningkat. Ini berdasarkan jumlah responden yang menjawab 58,73% menyatakan kemampuannya dalam menggunakan sistem menjadi lebih meningkat.

4. Sistem Informasi mudah untuk dioperasikan

Indikator Sistem Informasi mudah untuk dioperasikan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Sistem Informasi mudah untuk dioperasikan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
5	SIDJP yang anda gunakan	F	0	0	16	25	22	258
		%	0	0	25,40	39,68	34,92	100%
6	Dalam penggunaan sistem, susunan Menu yang terdapat pada SIDJP	F	0	0	3	26	34	283
		%	0	0	4,76	41,27	53,97	100%
Total		F	0	0	19	51	56	541
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 85,87%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{541}{2x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{541}{630} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 85{,}87\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 85,87%, bila merujuk pada tabel 4.9 termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hasil tanggapan responden menyatakan bahwa SIDJP yang digunakan oleh pemeriksa pajak di KPP Pratama Wilayah Kota Bandung 34,92% sangat mudah dioperasikan dan 39,68% menjawab mudah dioperasikan. Dapat disimpulkan bahwa SIDJP yang digunakan mudah untuk dioperasikan.

Dan dari jawaban responden mengenai susunan Menu yang terdapat pada SIDJP sebanyak 53,97% responden menyatakan bahwa susunan Menu yang terdapar pada SIDJP sangat mudah untuk dimengerti. Dan sebanyak 41,27% responden menyatakan bahwa susunan Menu yang terdapar pada SIDJP mudah untuk dimengerti dan sisanya 4,76% responden menyatakan bahwa susunan Menu yang terdapat pada SIDJP yang digunakan oleh pemeriksa pajak biasa-biasa saja.

5. **Menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat dan menambah produktivitas**

Indikator Sistem Informasi menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat dan menambahkan prokduktivitas dan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Sistem Informasi Menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat dan menambah produktivitas

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
7	Dengan adanya SIDJP anda merasa pekerjaan manjadi	F	0	0	1	26	36	287
		%	0	0	1,59	41,27	57,14	100%
8	Yang dirasakan dari penggunaan SIDJP	F	0	2	26	27	8	230
		%	0	3,17	41,27	42,86	12,70	100%
Total		F	0	2	27	53	44	517
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 82,06%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{517}{2x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{453}{630} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 82{,}06\%$$

Persentasi total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 82,06% dan termasuk dalam katagori Baik. Persentase total skor tanggapan responden sebesar 57,14% responden menyatakan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh pemeriksa pajak di KPP Pratama Wilayah Kota Bandung dengan menggunakan SIDJP menjadi sangat mudah.

Dan atas jawaban responden mengenai penggunaan SIDJP sebanyak 42,86% bahwa penggunaan SIDJP bemanfaat bagi pemeriksa pajak yang

menggunakan sistem tersebut. Dan sebesar 41,27% responden menyatakan penggunaan SIDJP cukup bermanfaat bagi pemeriksa pajak yang menggunakannya.

6. Mempertinggi efektivitas dan meningkatkan kinerja pengguna

Indikator Sistem Informasi mempertinggi efektivitas dan meningkatan kinerja pengguna diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Sistem Informasi Mempertinggi efektivitas dan meningkatkan kinerja pengguna

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
9	Mencari informasi seputar pekerjaan dengan menggunakan SIDJP	F	5	22	28	8	0	165
		%	7,94	34,92	44,44	12,70	0	100%
10	Penyelesaian pekerjaan jika menggunakan SIDJP	F	4	21	27	11	0	336
		%	6,23	33,33	42,86	17,46	0	100%
Total		F	9	43	55	19	0	336
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 53,33%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{336}{2x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{286}{630} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 53{,}33\%$$

Persentasi total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 53,33% dan termasuk dalam katagori Cukup Baik. Persentase total skor tanggapan responden 12,70% yang menjawab bahwa pencarian informasi bila menggunakan

SIDJP menghemat waktu karena sistem lancar dan mempermudah pekerjaan namun sebanyak 44,44% responden menyatakan bahwa pencarian informasi seputar pekerjaan bila menggunakan SIDJP cukup menghemat waktu dengan alasan sistem yang digunakan hanya kadang-kadang saja lancar dan beberapa kali mengalami lambat dalam pemprosesan (*lemot*) dan sebesar 34,92% responden menjawab Kurang begitu menghemat waktu karena sistem kadang lambat proses dan sesekali menjadi menghambat pekerjaan. Dan responden yang menjawab bahwa system tidak begitu menghemat waktu karena sistem sering bermasalah dan pekerjaan menjadi terhambat ada sebesar 7,9%. Karena dari fenomena yang penulis dapatkan sistem yang digunakan kadang-kadang mengalamai kerusakan (*nge-hang*), dan pemeriksa pajak tidak selalu diuntungkan dengan adanya SIDJP.

Jawaban responden mengenai Penyelesaian pekerjaan jika menggunakan SIDJP, dan tanggapan 17,46% responden manjawab cepat namun mayoritas menyatakan penyelesaian pekerjaan jika menggunakan SIDJP 42,86% responden menjawab cukup cepat dan 33,33% responden menyatakan lama dan 6,35% responden menjawab lebih lama, sehingga dapat dikatakan bahwa penyelesaian pekerjaan jika menggunakan SIDJP tidak begitu menghemat waktu.

7. Sikap menerima atau sikap menolak dapat digunakan untuk menilai sikap pengguna terhadap penggunaan sistem

Indikator Sikap menerima atau sikap menolak dapat digunakan untuk menilai sikap pengguna terhadap penggunaan sistem diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12
Distribusi Jawaban Responden mengenai sikap menerima atau sikap menolak dapat digunakan untuk menilai sikap pengguna terhadap penggunaan sistem

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
11	Perasaan anda setelah menggunakan SIDJP	F	0	3	27	21	12	231
		%	0	4,76	42,86	33,33	19,05	100
Total		F	0	3	27	21	12	231
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 73,33%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.12 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{231}{1x5x63} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{231}{315} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 73{,}33\%$$

Persentasi total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 73,33% termasuk dalam katagori Baik. Persentase total skor tanggapan responden sebesar 19,05% responden menyatakan bahwa perasaan yang dirasakan setelah menggunakan SIDJP yaitu sangat senang, karena sangat membantu. Dan sebesar 33,33% respoden menjawab senang karena terbantu dan sebesar 42,86% responden manjawab biasa saja karena dirasakan hanya sedkit terbantu. Dan sisanya 4,76% menjawab kurang senang karena kadang sistem tersebut malah menyulitkan.

8. Penambahan Software Pendukung

Indikator Penambahan Software pendukung diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Penambahan *software* pendukung

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
12	Penyempurnaan *software* agar mendapatkan informasi lebih banyak lagi	F	0	4	23	19	17	238
		%	0	6,35	36,51	30,16	26,98	100%
Total		F	0	4	23	19	17	238
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 75,56%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.13 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{238}{1x5x63} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{238}{315} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 75,56\%$$

Persentasi total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 75,56% termasuk dalam katagori Baik. Persentase total skor tanggapan responden mayoritas menyatakan bahwa penyempurnaah *software* pada SIDJP diperlukan dengan alasan untuk mendapatkan informasi yang lebih banyak lagi. Hasil ini didapatkan dari tanggapan responden sebanyak 26,98% menjawab sangat perlu dan 30,16% responden menjawab perlu dan sebanyak 36,51% responden manjawab cukup diperlukan dan sisanya hanyak 6.35% responden yang menjawab kurang diperlukan.

9. Motivasi untuk tetap menggunakan

Indikator Motivasi untuk tetap menggunakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Motivasi untuk tetap menggunakan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
13	Anda akan tetap menggunakan SIDJP	F	0	0	6	27	30	276
		%	0	0	9,52	42,62	47,62	100%
Total		F	0	0	6	27	30	276
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 87,62%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.14 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{276}{1x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{276}{315} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 87,62\%$$

Persentasi total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 87,62% termasuk dalam katagori Sangat Baik. Persentase total skor tanggapan responden sebesar 47,62% menjawab pasti akan tetap menggunakan karena sudah memahami penggunaanya dan sebesar 42,86% responden menjawab selalu menggunakan SIDJP karena memahami penggunaanya dan sisanya sebesar 9,52% responden menjawab mungkin saja, karena belum begitu memahami penggunaanya.

10.Keinginan untuk memotivasi pengguna lain

Indikator Keinginan untuk memotivasi pengguna lain diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keinginan untuk memotivasi pengguna lain

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
14	Mengajak pemeriksa lain untuk lebih memanfaatkan fasilitas SIDJP	F	2	10	21	30	0	205
		%	3,17	15,87	33,33	47,62	0	100%
15	Berdiskusi dengan pengguna lain yang kesulitan menggunakan SIDJP	F	2	13	19	25	4	205
		%	3,17	20,63	30,16	39,68	6,35	100%
Total		F	4	23	40	55	4	410
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 65,08%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{410}{2x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{410}{630} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 65{,}08\%$$

Persentasi total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 65,08% termasuk dalam katagori Cukup Baik. Persentase total skor tanggapan responden sebesar 47,62% responden manjawab sering mengajak pemeriksa lain untuk lebih memanfaatkan fasilitas SIDJP dan 33,33% responden menjawab hanya kadang-kadang saja dan 15,875 responden menjawab pernah beberapa kali mengajak pemeriksa lain untuk lebih memanfaatkan fasilitas SIDJP dan sisanya 3,17% responden yang menjawab tidak pernah sama sekali.

Jawaban responden mengenai Berdiskusi dengan pengguna lain yang kesulitan menggunakan SIDJP berdasarkan jawaban responden 6,35% menjawab sering sekali dan sebesar 39,68% menjawab sering berdiskusi dengan pengguna

lain yang kesulitas mengggunakan SIDJP dan sebesar 30,16% responden manjawb hanya kadang-kadang saja berdiskusi dengan pengguna lain yang kesulitan menggunakan SIDJP. Dan sisanya responden menjawab jarang dan tidak pernah sama sekali

11.Kondisi Nyata Pengguna

Indikator Kondisi Nyata Pengguna diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kondisi Nyata Penggunaan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
16	Dalam melakukan pekerjaan	F	5	22	28	8	0	165
		%	7,94	34,92	44,44	12,70	0	100%
17	Informasi yang dihasilkan SIDJP	F	9	17	31	6	0	160
		%	14,29	26,98	49,21	9,52	0	100%
18	Data yang tersedia pada SIDJP	F	4	20	30	9	0	170
		%	6,35	31,75	47,62	14,29	0	100%
Total		F	18	59	89	23	0	495
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 52,35%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.16 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{495}{3x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{495}{945} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 52{,}35\%$$

Persentasi total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 52,35% termasuk dalam katagori Cukup Baik. Persentase total skor tanggapan responden mayoritas menyatakan bahwa dalam melakukan pekerjaan hanya kadang-kadang saja menggunakan SIDJP. Dikarenakan pekerjaan yang dilakukan oleh pemeriksa

pajak tidak hanya berhubungan dengan Sistem tapi dilakukan pula di lapangan untuk menemui Wajib pajak yang akan diperiksa. Ini didapatkan dari jawaban. Responden 12,70% yang menjawab Selalu menggunakan SIDJP karena dirasa belum ada kesulitan yang dihadapi, dan didapatkan pula jawaban responden sebesar 44,44% yang menjawab hanya kadang-kadang saja menggunakan SIDJP sesuai dengan pekerjaan yang membutuhkan dalam penggunaan sistem, dan 34,92% responden yang menjawab Jarang menggunakan SIDJP karena masih ada kesulitan dalam penggunaannya, dan hanya ada 7,94% responden yang menjawab Jarang sekali menggunakan SIDJP karena dirasa sulit dalam penggunaannya.

Informasi yang dihasilkan SIDJP cukup sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemeriksa pajak. Ini terbukti dari jawaban responden sebesar 49,21% yang menjawab Informasi yang dihasilkan SIDJP Cukup sesuai dengan yang dibutuhkan, dan 26,98% yang menjawab Kurang sesuai dengan yang dibutuhkan, dan hanya 14,29% yang menjawab Tidak sesuai dengan yang dibutuhkan.

Dan data yang tersedia pada SIDJP cukup lengkap dan menghasilkan data sesuai dengan yang diiminta. Ini didasarkan pada jawaban responden sebesar 47,62% yang menjawab Cukup lengkap dan menghasilkan data sesuai yang diminta, dan 31,75% menjawab Kurang lengkap dan melengkapi dengan data lain yang tersedia, dan hanya 6,35% yang menjawab Tidak lengkap, bahkan harus mencari data lainnya secara manual.

12.Frekuensi Penggunaan

Indikator Frekuensi Penggunaan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Frekuensi penggunaan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
19	Frekuensi menggunakan SIDJP dalam melakukan pekerjaan	F	0	1	23	26	13	240
		%	0	1,59	36,51	41.27	20,63	100
Total		F	0	1	23	26	13	240
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 76,19%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{240}{1x5x63} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{240}{315} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 76,19\%$$

Persentasi total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 76,19% termasuk dalam katagori Baik. Persentase total skor jawaban responden 20,63% menjawab sangat sering menggunakan SIDJP, dan sebesar 41,27% respoden menjawab cukup sering menggunakan SIDJP, dan 36,51% responden menjawab hanya kadang-kadang saja menggunakan SIDJP dan sisanya 1,59% responden menjawab jarang.

13.Kepuasan Pengguna

Indikator Kepuasan Penggunaan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.18
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan pengguna

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
20	Tanggapan anda mengenai kelengkapan informasi yang dihasilkan SIDJP	F	0	0	8	23	32	276
		%	0	0	12,70	36,51	50,80	100%
Total		F	0	0	8	23	32	276
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 87,61%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{276}{1x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{276}{315} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 87,61\%$$

Persentasi total skor tanggapan responden, mayoritas responden menyatakan bahwa sangat puas mengenai Fasilitas yang terdapat pada SIDJP. Ini didapatkan dari hasil jawaban responden sebesar 50,79% responden menjawab sangat puas, dan 36,51% responden manjawab puas. Sisanya 12,70% responden menjawab Cukup Puas.

4.2.1.2 Kinerja Pemeriksa Pajak pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 63 orang petugas Pemeriksa pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung mengenai Variabel Kinerja Pemeriksa Pajak. Untuk mendapatkan gambaran Kinerja Pemeriksa Pajak pada KPP Pratama di wilayah Kota Bandung secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 4.19
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kinerja Pemeriksa Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.	167	315	53,02	Cukup Baik
2	Kualitas kerja yang di capai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya	363	630	57,62	Cukup Baik
3	Luasanya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.	333	630	52,86	Cukup Baik
4	Keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan yang timbul	222	315	70,48	Baik
5	Kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).	232	315	73,65	Baik
6	Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja	227	315	72,06	Baik
7	Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab	229	315	72,70	Baik
8	Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan dan integritas pribadi.	431	630	68,41	Baik
TOTAL		**2204**	**3465**	**63,61 %**	**Cukup Baik**

Perhitungan= Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pemeriksa Pajak pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung cukup baik. Dapat dikatakan cukup baik karena dilihat dari persentase skor jawaban responden berdasarkan persentase skor aktual mengenai mengenai Variabel Kinerja Pemeriksa Pajak yaitu sebesar 63,61% dan termasuk dalam katagori skor cukup baik. Dan jika dilihat dari dimensi Kuantitas Kerja yang dapat lebih dijelaskan menjadi Jumlah kerja yang dilakukan oleh pemeriksa pajak dalam suatu periode waktu yang ditentukan. Kuantitas kerja yang diturunkan menjadi indikator Jumlah kerja yang telah diselesaikan oleh pemeriksa pajak dikatagorikan cukup baik. Sehingga dapat dijelaskan bahwa jumlah pekerjaan yang diselesaikan

belum sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Dan jika dilihat dari dimensi Kualitas Kerja yang dapat lebih dijelaskan menjadi Kualitas kerja yang di capai pemeriksa pajak berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya dalam menjalankan pekerjaan juga dapat dikatakan cukup baik. Ini disebabkan karena jawaban responden mengenai kualitas pekerjaan yang menyatakan bahwa cukup sesuai dengan standar kerja yang ada. Selanjutnya dilihat dari dimensi Pengetahuan Kerja yang dimiliki oleh pemeriksa pajak yang dapat diturukan menjadi Luasanya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya pun dikatakan cukup baik, hal ini dapat dijelaskan dari tanggapan responden atas pertanyaan mengenai indikator luasanya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya, responden menjawab pengetahuan yang dimilikinya mengenai pekerjaan, misalnya saja pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan dapat dikatagorikan cukup luas dan untuk dapat meningkatkan pengetahuan pemeriksa cukup dibutuhkan pendidikan dan pelatihan.

Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai Kinerja Pemeriksa Pajak pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung berdasarkan tiap indikator di atas:

1. **Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.**

Indikator Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20
Distribusi Jawaban Responden mengenai jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
21	Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan	F	3	25	26	9	0	167
		%	4,76	39,68	41,27	14,29	0	100%
Total		F	3	25	26	9	0	167
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 53,02%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.20 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{167}{1x5x63} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{167}{315} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 53,02\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 53,02% bila merujuk pada tabel 4.20 termasuk dalam kategori Cukup Baik. Apabila dikaji lebih dalam maka dan dilihat dari tanggapan responden waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan diselesaikan dalam kurun waktu dibawah satu tahun, karena ternyata mayoritas responden menyatakan bahwa dengan waktu 7-9 bulan merupakan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Dan waktu tersebut dapat dikatagorika cukup baik. Ini dapat dibuktikan dari jawaban responden sebesar 41,27% yang menyatakan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan 7 – 9 bulan, 39,68% yang menjawab waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan 10 – 12 bulan, dan hanya 4,76%

responden yang menjawab waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan > 12 bulan.

2. Kualitas kerja yang di capai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya

Indikator Kualitas kerja yang di capai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas kerja yang di capai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
22	Pekerjaan yang diselesaikan dalam jangka waktu 1 tahun	F	1	18	36	8	0	177
		%	1,59	28,57	57,14	12,70	0	100%
23	Pekerjaan yang diselesaikan	F	2	13	34	14	0	186
		%	3,17	20,63	53,97	22,22	0	100%
Total		F	3	31	70	22	0	363
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 57,62%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.21 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{363}{2x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{363}{630} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 57{,}62\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 57,62% bila merujuk pada tabel 4.21 termasuk dalam kategori Cukup Baik. Apabila dikaji maka hal tersebut menjelaskan bahwa tanggapan responden mengenai kualitas kerja yang dicapai oleh pemeriksa pajak, yaitu berupa pekerjaan yang diselesaikan

dalam jangka waktu satu tahun, sebesar 57,14% responden meyatakan pekerjaan yang diselesaikan sebanyak 7-9 LPP dan dapat dikatagorikan Cukup Baik, 28,57% responden meyatakan pekerjaan yang diselesaikan sebanyak 10-12 LPP dan dapat dikatagorikan Baik, dan 1,59% responden meyatakan pekerjaan yang diselesaikan sebanyak >12 LPP dan dapat dikatagorikan Sangat Baik, namun hanya 12,7% responden meyatakan pekerjaan yang diselesaikan sebanyak 4-6 LPP dan dapat dikatagorikan Kurang Baik.

Dan pekerjaan yang telah diselesaikan 53,97% responden menjawab cukup sesuai dengan standar kerja yang ada, 22,22% responden yang menjawab sesuai dengan standar kerja yang ada, 20,63% respoden menjawab kurang sesuai dengan standar kerja yang ada, dan hanya 3,17% respoden yang menjawab tidak sesuai dengan standar kerja yang ada.

3. Luasanya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.

Indikator Luasanya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.22
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Luasanya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
24	Pengetahuan anda mengenai pekerjaan yang diselesaikan	F	5	20	30	8	0	167
		%	7,94	31,75	47,62	12,70	0	100%
25	Untuk meningkatkan pengetahuan pemeriksa	F	4	21	32	6	0	166
		%	6,35	33,33	50,79	9,52	0	100%
Total		F	9	41	62	14	0	333
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 52,86%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.22 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{333}{2x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{333}{630} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 52{,}86\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 52,86% bila merujuk pada tabel 4.21 termasuk dalam kategori Cukup Baik. Data tanggapan responden mengenai luas pengetahuan yang diiliki oleh pemeriksa pajak dalam menjalankan tugasnya. Tanggapan 12,7% responden yang menjawab pengetahuan yang dimilikinya untuk dapat menyelesaikan pekerjaan Luas, namun mayoritas responden yaitu sebesar 47,62% menyatakan pengetahuan yang dimilikinya Cukup Luas. Dan 31,75% responden yang menjawab tidak begitu luas, dan hanya 7,9% responden yang menjawab pengetahuan yang dimilikinya untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tidak luas.

Oleh karena itu, dari jawaban responden mengenai peningkatan pengetahuan pemeriksa pajak untuk dapat meningkatkan kinerjanya, mayoritas responden menyatakan Cukup dibutuhkan pendidikan dan pelatihan untuk para pemeriksa pajak. Ini didasarkan dari jawaban responden sebesar 50,79% yang menjawab cukup dibutuhkan pendidikan dan pelatihan, 33,33% responden menjawab dibutuhkan pendidikan dan pelatihan, dan 6,35% responden menjawab Sangat dibutuhkan pendidikan dan pelatihan, walaupun 9,52% responden menjawab kurang dibutuhkan pendidikan dan pelatihan.

4. Keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan yang timbul

Indikator Keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan yang timbul diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.23
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan yang timbul

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
26	Keinginan anda untuk dapat menyelesaikan persoalan yang timbul dalam pekerjaan	F	0	7	28	16	12	222
		%	0	11,11	44,44	25,40	19,05	100%
Total		F	0	7	28	16	12	222
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 66,98%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{222}{1x5x63} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{222}{315} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 70{,}48\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 70,48% bila merujuk pada tabel 4.23 termasuk dalam kategori Baik. Data responden sebesar 44,44% responden menjawab Keinginan pemeriksa pajak untuk dapat menyelesaikan persoalan yang timbul dalam pekerjaan Cukup Tinggi, dan 25,4% respoden menjawab tinggi dan 19,05% menjawab sangat tinggi. Sedangakan sisanya 11,11% responden yang menjawab kurang.

5. Kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi)

Indikator Kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi) diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.24
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
27	Kerjasama yang dilakukan baik dengan atasan maupun dengan sesama pemeriksa	F	0	2	22	33	6	232
		%	0	3,17	34,92	52,38	9,52	100%
Total		F	0	2	22	33	6	232
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 65,71%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.24 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{232}{1x5x63} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{232}{315} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 73{,}65\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 73,65% bila merujuk pada tabel 4.24 termasuk dalam kategori Baik. Data responden, mayoritas menyatakan bahwa Kerjasama yang dilakukan baik dengan atasan maupun dengan sesama pemeriksa Baik. Ini didapatkan dari jawaban responden sebesar 52,38% yang menjawab baik, dan 9,52% menjawab sangat baik dan 34,92% menjawab cukup baik. Sisanya hanya 3,17% yang menjawab kurang begitu baik.

6. Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja

Indikator Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.25
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
28	Bawahan yang tidak masuk kantor dan sering tidak berada ditempat pada jam kerja	F	0	13	15	19	16	227
		%	0	20,63	23,81	30,16	25,40	100%
Total		F	0	13	15	19	16	227
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 72,06%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.25 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{227}{1x5x63} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{227}{315} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 72,06\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 66,35% bila merujuk pada tabel 4.25 termasuk dalam kategori Cukup Baik. Data responden menyatakan mayoritas responden menyatakan bahwa bawahan yang tidak masuk kantor dan sering tidak berada ditempat pada jam kerja sedikit. Ini didapatkan dari jawaban responden sebesar 25,40% menjawab sangat sedikit,

sebesar 30,16% menjawaban sedikit dan 23,81% responden menjawab biasa saja. Sisanya hanya 20,6% yang menjawab cukup banyak.

7. Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab

Indikator Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.26
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
29	Rasa kepedulian untuk menyelesaikan tugas yang yang diberikan oleh pimpinan	F	0	10	21	14	18	229
		%	0	15,87	33,33	22,22	28,57	100%
Total		F	0	10	21	14	18	229
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 72,70%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.26 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{229}{1x5x63} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{229}{315} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 72{,}70\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 72,70% bila merujuk pada tabel 4.26 termasuk dalam kategori Baik. Data responden menyatakan mayoritas responden menyatakan bahwa rasa kepedulian pemeriksa

pajak untuk dapat menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan yaitu Cukup Tinggi. Ini didapatkan dari jawab responden sebesar 28,57% yang menjawab sangat tinggi, dan 22,22% respoden menjawab tinggi dan sebesar 33,33% respoden menjawab cukup tinggi.

8. Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan dan integritas pribadi

Indikator Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan dan integritas pribadi diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.27
Distribusi Jawaban Responden Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan dan integritas pribadi

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
30	Kepribadian dan keramah tamahan kepada Wajib Pajak	F	0	10	28	20	5	209
		%	0	15,87	44,44	31,75	7,94	100%
31	Integritas pribadi dan jiwa kepemimpinan yang dimiliki pemeriksa dalam bekerja	F	0	5	31	16	11	222
		%	0	7,94	49,21	25,40	17,46	100%
Total		F	0	15	59	36	16	431
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 68,41%								

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.27 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{431}{2x5x63} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{431}{630} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 68{,}41\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 68,41% bila merujuk pada tabel 4.27 termasuk dalam kategori Baik. Data jawaban responden mengenai kepribadian dan keramah-tamahan pemeriksa pajak kepada wajib pajak 7,94% yang menjawab sangat sesuai dengan pedoman, peraturan dan kode etik yang berlaku dan 31,75% menjawab Sesuai dengan pedoman, peraturan dan kode etik yang berlaku dan sebesar 44,44% responden menjawab Cukup sesuai pedoman, peraturan dan kode etik yang berlaku.

Tanggapan responden mengenai Integritas pribadi dan jiwa kepemimpinan yang dimiliki pemeriksa dalam bekerja jawaban responden sebesar 17,46% menyatakan bahwa integritas pribadi dan jiwa kepemimpinan yang dimiliki pemeriksa pajak dalam bekerja sangat baik dan 25,40% responden manjawab integritas pribadi dan jiwa kepemimpinan yang dimiliki pemeriksa pajak Baik dan sebesar 49,21% responden menjawab integritas pribadi dan jiwa kepemimpinan yang dimiliki pemeriksa pajak Cukup Baik. Sisanya sebesar 7,9% responden menjawab kurang baik.

4.2.2 Analisis Kuantitatif (Metode Verifikatif)

4.2.2.1 Analisis Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mempengaruhi Kinerja Pemeriksa Pajak pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung.

Pada sub bab ini, hipotesis yang sebelumnya diajukan akan diuji dan dibuktikan dengan melakukan uji statistik. Dimana data variabel Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology*

Acceptance Model (TAM) dan variabel Kinerja Pemeriksa Pajak yang digunakan untuk perhitungan korelasi dan regresi.

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak, maka penulis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan model sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = a + bX}$$

Sumber: Sugiyono, 2009:270

Dimana: Y = Kinerja Pemeriksa Pajak

X = Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *software SPSS 14 for windows,* diperoleh output regresi keterkaitan pengaruh Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) (X) terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak (Y) pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung. Maka dapat dilihat hasil pengolahan Peilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.28
Hasil Analisis Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,790	,305		2,590	,012
	X	,707	,101	,667	6,992	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Melalui hasil regresi yang terdapat pada tabel di atas maka dapat dibentuk sebuah persamaan regresi sebagai berikut: **Y = 0,790 + 0,707 X**

Dimana : Y = Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)
X = Kinerja Pemeriksa pajak

Nilai konstanta (a) sebesar 0,790 menunjukkan nilai kinerja pemeriksa pajak pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung apabila tidak sesuai dengan perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM. Kemudian nilai koefisien regressi (b) sebesar 0,707 menunjukkan Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung apabila kinerja pemeriksa pajak baik.

Koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin baik perilaku pemerika pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM akan meningkatkan kinerja pemeriksa pajak pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung. Sebaliknya, semakin kurang baik perilaku pemerika pajak sebagai

pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM akan menurunkan kinerja pemeriksa pajak pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung.

Perilaku Pemerika Pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM*) yang baik adalah perilaku yang mencakup sikap atau mental dan tingkah laku (*attitude*) yang dimiliki oleh pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dalam memanfaatkaan sistem informasi yang digunakan dan kemudahan yang dirasakan sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan Teknologi Informasi menjadikan tindakan atau perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Davis bahwa untuk meningkatkan prestasi kerja (Kinerja) pengguna sistem diperlukan kepercayaan terhadap penggunaan suatu sistem. Dan Lucas & Spitler (1999) dalam Achmad Suhaili (2004) berpendapat, agar teknologi dapat dimanfaatkan secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja, maka anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik karena pemanfaatan teknologi informasi dapat mempengaruhi kinerja. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa untuk menilai penerimaan *user* terhadap penggunaan system dapat dinilai dari Dimensi *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan), *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan), *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan), *Behavioral Intention to Use*

(Kecendrungan untuk tetap menggunakan) dan *Actual System Usage* (Kondisi nyata penggunaan sistem).

2. Analisis Korelasi *Pearson Product Moment*

Untuk mengetahui hubungan antara pengaruh Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM dengan kinerja pemeriksa pajak, digunakan analisis korelasi pearson. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *software SPSS 14 for windows*, diperoleh hasil estimasi besarnya hubungan antara Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM terhadap kinerja pemeriksa pajak dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.29
Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM dalam menunjang kinerja pemeriksa pajak

Correlations

		Y	X
Pearson Correlation	Y	1,000	,667
	X	,667	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000
	X	,000	.
N	Y	63	63
	X	63	63

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

. Berdasarkan hasil *output* yang terdapat pada tabel 4.29 diatas maka dapat dilihat bahwa hubungan antara variabel Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM dengan kinerja pemeriksa pajak yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,667. Hal ini menunjukkan

bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM dengan kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung. Penliaian hubungan antar Variabel yang sangat kuat dilihat dari Interprestasi Koefisien Korelasi yang dikemukakan oleh Jonathan:2006, bahwa jika Interval Koefisien berada pada 0,667 maka dapat dikatagorikan Tingkat Hubungan Korelasi kuat.

Hal ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Triandis (1980) dalam Donny Listian menyatakan sikap pemakai dan faktor-faktor lainnya berpengaruh pada keinginan untuk menggunakan sistem informasi dan secara langsung akan meningkatkan pemanfaatan. Peningkatan pemanfaatan ini akan memberikan dampak yang positif tehadap kinerja.

Dan arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baik Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM maka akan membuat kinerja pemeriksa pajak semakin tinggi. Demikian juga sebaliknya, apabila semakin tidak baik Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM maka akan membuat kinerja pemeriksa pajak makin rendah.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan nilai yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel *independent* "Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM" terhadap perubahan variabel *dependent* "kinerja pemeriksa pajak". Hasil perhitungan koefisien determinasi

dengan menggunakan *software* SPSS 14 *for windows* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.30
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,667[a]	,445	,436	3,93035

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan hasil *output* yang terdapat pada tabel 4.30 diatas maka dapat dilihat bahwa koefisien determinasi sebesar 44,5% menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung bisa dijelaskan oleh Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM. Artinya Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM mampu memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung yaitu sebesar 44,5%. Sedangkan sisanya sebesar 55,5% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini misalnya saja dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM. Seperti faktor kecocokan Tugas-Teknologi dalam memperoleh pengaruh positif teknologi informasi. Peranan faktor kecocokam tugas-teknologi dalam memperoleh pengaruh positif teknologi informasi terhadap kinerja individual dalam penelitian yang dilakukan oleh Nur Indriantoro:1998

menyatakan bahwa agar teknologi informasi mempunyai dampak positif terhadap kinerja individual, maka teknologi tersebut harus dimanfaatkan dan mengandung faktor kecocokan tugas-teknologi yang menunjukan kecocokan dengan tugas yang didukungnya (Nur Indriantoro:1998).

4.2.2.2 Uji Hipotesis

Pada sub bab ini, hipotesis konseptual yang sebelumnya diajukan akan diuji dan dibuktikan melalui uji statistik. Pada bagian ini hipotesis konseptual yang sebelumnya diajukan akan diuji dan dibuktikan melalui uji statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan seperti yang telah dituangkan di dalam Bab III adalah adanya pengaruh dari Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM terhadap kinerja pemeriksa pajak. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini dituangkan kedalam bentuk hipotesis statistik sebagai berikut.

Ho: $\beta = 0$ Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM (X) tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam menunjang kinerja pemeriksa pajak (Y) pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung.

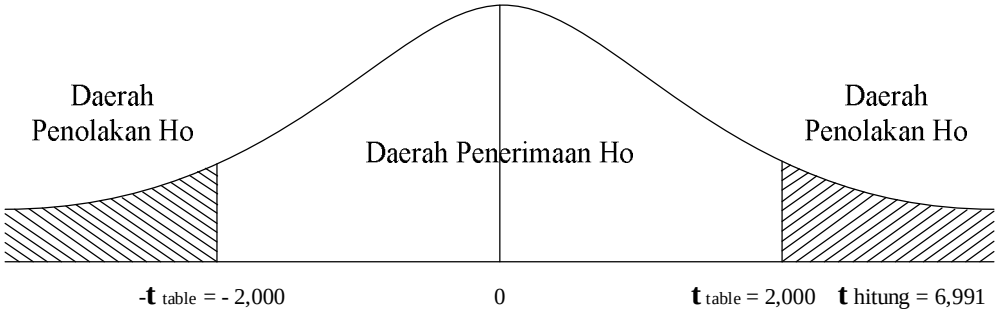
Ha: $\beta \neq 0$ Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM (X) memiliki pengaruh yang signifikan dalam menunjang kinerja pemeriksa pajak (Y) pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung.

Selanjutnya, masih dengan menggunakan data perhitungan *software* SPSS 14.0 *for windows*, akan dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji signifikansi pengaruh Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan

TAM terhadap kinerja pemeriksa pajak. Melalui persamaan regresi yang diperoleh di atas akan diuji apakah Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM benar-benar memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Dengan kata lain, akan dilakukan pengujian apakah Perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM benar-benar merupakan salah satu faktor penunjang kinerja pemeriksa pajak pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung. Nilai statistik uji t dihitung menggunakan rumus sebagai berikut.

$$t_{hitung} = r_{xy} \times \sqrt{\frac{n-2}{1-(r_{xy})^2}} = 0{,}667 \times \sqrt{\frac{63-2}{1-(0{,}677)^2}} = 6{,}991$$

Melalui hasil perhitungan di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,991 sementara pada t_{tabel} dengan tingkat kekeliruan 5% dan derajat bebas (36-2) = 34 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,000. Karena t_{hitung} 6,991 lebih besar dari t_{tabel} 2,000 maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.



Gambar 4.1
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,991. Karena nilai t_{hitung} (6,991) $\geq$ t_{tabel} (2,000), maka H_o ditolak. Artinya, terdapat pengaruh perilaku pemeriksa pajak sebagai pengguna SIDJP dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak.